



COMUNE DI SAN MAURIZIO D'OPAGLIO

Provincia di Novara

Piazza I° Maggio n. 4 - 28017 San Maurizio d'Opaglio

Tel. 0322/967222 - Fax 0322/967247 - e-mail municipio@comune.sanmauriziodopaglio.no.it

Carta dei Servizi

Servizi Tecnici

S O M M A R I O

1. Premessa	3
2. Il Servizio Urbanistica/Edilizia Privata	5
2.1 I servizi resi	6
3. Il Servizio Lavori Pubblici/Manutenzioni	13
3.1 I servizi resi	14
4. Formazione del personale	15
5. Impegni di qualità e Customer satisfaction	15
6. Reclami e suggerimenti	16
7. Decorrenza ed aggiornamento	17
Allegato: Questionario di gradimento	18

1. Premessa

Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta anche una sorta di impegno e confronto dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

Eguaglianza - L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità - L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità - Il Comune di San Maurizio d'Opaglio eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità - Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione - Il Comune di San Maurizio d'Opaglio si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza - Il Comune di San Maurizio d'Opaglio pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia - Il Comune di San Maurizio d'Opaglio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione - Il Comune di San Maurizio d'Opaglio considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso,

l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Con queste premesse, il Comune di San Maurizio d'Opaglio conferma l'impegno da parte dei Servizi Tecnici a promuovere relazioni con il cittadino ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

A causa della continua evoluzione normativa, la presente Carta non fornisce un elenco esaustivo in ordine ai servizi erogati ed ai diritti azionabili da parte dell'utenza, che, in ogni caso, continuano a trovare il loro fondamento nelle disposizioni legislative e regolamentari applicabili ai procedimenti di competenza del Servizio.

2. Il Servizio Urbanistica/Edilizia Privata

Sede: Comune di San Maurizio d'Opaglio (NO) Piazza I Maggio n. 4

Giorni ed orari di apertura

Martedì e giovedì dalle 9:30 alle 12:45

I cittadini possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: di norma i tempi d'attesa sono brevi e non è necessario prenotare appuntamenti (ma è sempre possibile contattare l'Ufficio per chiedere un appuntamento, che di norma viene accordato nel giro di pochi giorni).

Contatti

Responsabile	Gioria Geom. Federica
Personale	Minazzi Santino De Franco Lorenzo Zolla Valerio
Indirizzo	Piazza I Maggio n. 4
Telefono	0322.967222
Fax	0322.967247

2.1 I servizi resi

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i cittadini possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i cittadini devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi. I Servizi, divisi per ufficio, sono i seguenti:

<i>Cos'è</i>	<p>L'obiettivo primario del servizio è la gestione del territorio urbano, promuovendo il miglioramento della qualità architettonica attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti.</p> <p>L'Ufficio si occupa principalmente di tutte le componenti, di competenza comunale, legate alla pianificazione territoriale.</p> <p>Partecipa alla predisposizione del Piano Regolatore Generale Comunale e delle sue varianti, nonché dei Piani attuativi di iniziativa pubblica; cura i procedimenti di approvazione dei piani attuativi e di lottizzazione convenzionata di iniziativa privata, di approvazione di opere pubbliche in variante al P.R.G.C., di concessioni edilizie.</p> <p>Controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi.</p> <p>Inoltre rilascia i Certificati di Destinazione Urbanistica nonché tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, informazioni al pubblico e raccolta richieste varie • Presentazione domande varie attinenti a pratiche edilizie • Valutazioni preventive finalizzate all'espressione di un parere • Pratiche connesse al PRGC, VIA, VAS • Certificati di Destinazione Urbanistica (CDU) • Approvazione Piani Urbanistici Attuativi di Iniziativa privata • Rilascio autorizzazione paesaggistica • Rilascio autorizzazione vincolo idrogeologico • Frazionamenti, deposito • Esame pratiche edilizie presentate (DIA e Permessi di Costruire) • Rilascio titoli abilitativi edilizi • Certificato di conformità edilizia ed agibilità • Certificazione Idoneità alloggi • Vigilanza e controllo edilizio • Repressione abusivismi edilizi e procedure connesse alla loro demolizione coattiva ovvero alla loro sanatoria • Condoni edilizi ex L. 47/1985, L. 724/1994 e L. 26/2004 • Autorizzazioni vendita alloggi acquistati in edilizia convenzionata • Istruttorie relative alle pratiche di autorizzazione all'emissione in atmosfera • Siti potenzialmente inquinati ed eventuali bonifiche • Pratiche rimozione amianto • Autorizzazione allo scarico domestico non in pubblica fognatura

	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizzazione agli scavi stradali • Certificazioni aree non metanizzate • Autorizzazione collocazione insegne
<i>Contatti</i>	<p>mail: urbanistica@comune.sanmauriziodopaglio.no.it PEC: urbanistica@pec.comune.sanmauriziodopaglio.no.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che ricedono approfondimenti, di norma al momento. Le istanze di accesso vengono evase di norma entro trenta giorni.</p>
<i>Costi</i>	<p>Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica. Il rilascio di documentazione inerente le istanze di accesso comporta l'applicazione di diritti e rimborsi spese Il rilascio di certificazioni e autorizzazioni può comportare l'applicazione di diritti e imposta di bollo.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<p>Normativa nazionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.P.R. n. 380/2001 – T.U. delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia <p>Normativa Regione Piemonte</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.G.R. 14 gennaio 2022, n. 2-4519 - Prime indicazioni per l'attuazione dell'articolo 6 bis della legge regionale 8 luglio 1999, n. 19 "Norme in materia edilizia e modifiche alla legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 (Tutela ed uso del suolo)" • Circolare del Presidente della Giunta regionale 16 maggio 2019, n. 4/AMB • Legge regionale 4 ottobre 2018 n. 16 (Misure per il riuso, la riqualificazione dell'edificato e la rigenerazione urbana) • D.G.R. 16 novembre 2018, n. 43-7891 - Approvazione dei parametri tecnici e dei criteri per l'applicazione della legge regionale 4 ottobre 2018, n. 16 "Misure per il riuso, la riqualificazione dell'edificato e la rigenerazione urbana". • Legge regionale n. 16 del 4 ottobre 2018 - Misure per il riuso, la riqualificazione dell'edificato e la rigenerazione urbana. • D.P.G.R. 23 gennaio 2017 n. 2/R. - Regolamento regionale recante: Attuazione dell'articolo 3, comma 3 ter della Legge regionale 10 febbraio 2009, n. 4 "Gestione e promozione economica delle foreste". • D.G.R. 29 dicembre 2016, n. 58-4532. - Definizione delle modalità di comunicazione della presenza di amianto ai sensi dell'art. 9 della L.R. 30/2008, in attuazione del Piano Regionale Amianto per gli anni 2016-2020 approvato con D.C.R. 1 marzo 2016, n. 124 – 7279. • Legge regionale 17 novembre 2016, n. 23. - Disciplina delle attività estrattive: disposizioni in materia di cave. • D.P.G.R. 23 maggio 2016, n. 6/R. - Regolamento regionale recante: "Norme in materia di sicurezza per l'esecuzione dei lavori in copertura (Articolo 15, Legge regionale 14 luglio 2009 n. 20). Abrogazione del regolamento regionale 16 maggio 2016 n. 5/R". • D.P.G.R. 1 marzo 2016, n. 1/R. - Regolamento regionale recante: "Disposizioni regionali relative all'esercizio e alla funzionalità delle attività agrituristiche e dell'ospitalità rurale familiare in attuazione dell'articolo 14 della Legge regionale 23 febbraio 2015, n. 2 (Nuove disposizioni in materia di agriturismo)".

- D.G.R. 29 febbraio 2016, n. 25-2977 - Disposizioni per l'integrazione della procedura di valutazione ambientale strategica nei procedimenti di pianificazione territoriale e urbanistica, ai sensi della Legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 "Tutela ed uso del suolo".
- D.G.R. 29 Febbraio 2016, n. 24-2976 - Misure di conservazione per la tutela dei Siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Recepimento dei disposti di cui all'art. 39 della l.r. 22 dicembre 2015, n. 26 "Disposizioni collegate alla manovra finanziaria per l'anno 2015". Modifica alla D.G.R. n. 54-7409 del 7.04.2014.
- D.G.R. 18 Gennaio 2016, n. 17-2814 - Modifiche alla D.G.R. n. 54-7409 07/04/2014 "L.r. 19/2009. Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità, art. 40. Misure di Conservazione per la tutela dei siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Approvazione".
- D.G.R. 30 novembre 2015, n. 31-2530 - Indicazioni per l'applicazione della salvaguardia del P.p.r. adottato con D.G.R. 18 maggio 2015, n. 20-1442.
- D.G.R. 2 novembre 2015, n. 24-2360
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 14-2119 recante disposizioni in materia di attestazione della prestazione energetica degli edifici in attuazione del d.lgs. 192/2005 e s.m.i., del d.p.r. 75/2013 e s.m.i. e del d.m. 26 giugno 2015. Rettifica errori materiali.
- D.G.R. 2 novembre 2015, n. 24-2360.
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 14-2119 recante disposizioni in materia di attestazione della prestazione energetica degli edifici in attuazione del d.lgs. 192/2005 e s.m.i., del d.p.r. 75/2013 e s.m.i. e del d.m. 26 giugno 2015. Rettifica errori materiali.
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 26-2131. - Linee guida per l'adeguamento dei piani regolatori e dei regolamenti edilizi alle indicazioni di tutela per il sito UNESCO "Paesaggi vitivinicoli del Piemonte: Langhe-Roero e Monferrato".
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 14-2119. - Disposizioni in materia di attestazione della prestazione energetica degli edifici in attuazione del d.lgs. 192/2005 e s.m.i., del d.p.r. 75/2013 e s.m.i., del d.m. 26 giugno 2015 "Adeguamento del decreto del Ministro dello sviluppo economico 26 giugno 2009.
- Legge regionale 3 agosto 2015, n. 19. - Riordino del sistema di gestione delle aree protette regionali e nuove norme in materia di Sacri Monti. Modifiche alla Legge regionale 29 giugno 2009, n. 19 "Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità".
- D.G.R. 18 maggio 2015, n. 20-1442. - Nuova adozione Piano Paesaggistico Regionale (Ppr) – L.r. 56/1977 e sm.i..
- Legge regionale 23 febbraio 2015, n. 2. - Nuove disposizioni in materia di agriturismo.
- D.G.R. 29 Settembre 2014, n. 22-368. - Modifiche alla D.G.R. n. 54-7409 del 07/04/2014 "L.r. 19/2009. Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità", art. 40. Misure di Conservazione per la tutela dei siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Approvazione" e alla D.G.R. n. 31-7448 del 15/04/2014 "Art. 18 l. 157/1992, art. 40 l.r. 5/2012. Approvazione del calendario venatorio per la stagione 2014/2015 e delle relative istruzioni operative

- D.G.R. 21 maggio 2014, n. 65-7656. - Individuazione dell'ufficio tecnico regionale ai sensi del D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 e ulteriori modifiche e integrazioni alle procedure attuative di gestione e controllo delle attività urbanistico-edilizie ai fini della prevenzione del rischio sismico approvate con D.G.R. 12 dicembre 2011, n. 4-3084.
- D.G.R. 7 Aprile 2014, n. 54-7409.
- L.r. 19/2009 "Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità", art. 40. Misure di Conservazione per la tutela dei siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Approvazione.
- D.G.R. 18 dicembre 2013, n. 25-6899. - Approvazione delle indicazioni operative per la rimozione e la raccolta di modeste quantità di materiali contenenti amianto in matrice cementizia o resinosa presenti in utenze civili da parte di privati cittadini.
- D.G.R. 18 dicembre 2012, n. 40-5094. - Approvazione del Protocollo regionale per la gestione di esposti/segnalazioni relativi alla presenza di coperture in cemento - amianto negli edifici.
- D.G.R. 27 giugno 2012, n. 24-4049. - Disposizioni per il rilascio da parte delle Amministrazioni comunali delle autorizzazioni in deroga ai valori limite per le attività temporanee, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, lettera b) della l.r. 25 ottobre 2000, n. 52.
- D.G.R. 12 dicembre 2011, n. 4-3084.
- D.G.R. n. 11-13058 del 19/01/2010. Approvazione delle procedure di controllo e gestione delle attività urbanistico-edilizie ai fini della prevenzione del rischio sismico attuative della nuova classificazione sismica del territorio piemontese.
- D.C.R. 20 settembre 2011, n. 129-35527. - Aggiornamento degli allegati A1 e B2 alla Legge regionale 14 dicembre 1998, n. 40 "Disposizioni concernenti la compatibilità ambientale e le procedure di valutazione" in conseguenza delle modifiche agli allegati III e IV alla parte seconda del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, operate dalla legge 23 luglio 2009, n. 99.
- Legge regionale 21 ottobre 2010, n. 23.- Valorizzazione e conservazione dei massi erratici di alto pregio paesaggistico, naturalistico e storico.
- D.G.R. 26 luglio 2010, n. 17-377. - Linee guida per la valutazione del rischio industriale nell'ambito della pianificazione territoriale.
- D.G.R. 19 gennaio 2010, n. 11-13058. - Aggiornamento e adeguamento dell'elenco delle zone sismiche (O.P.C.M. n. 3274/2003 e O.P.C.M. 3519/2006).
- D.G.R. 4 agosto 2009, n. 46-11968. - Aggiornamento del Piano regionale per il risanamento e la tutela della qualità dell'aria - Stralcio di piano per il riscaldamento ambientale e il condizionamento e disposizioni attuative in materia di rendimento energetico nell'edilizia ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere a) b) e q) della Legge regionale 28 maggio 2007, n. 13 "Disposizioni in materia di rendimento energetico nell'edilizia".
- Legge regionale 14 luglio 2009, n. 20. - Snellimento delle procedure in materia di edilizia e urbanistica.
- Legge regionale 29 giugno 2009, n. 19. - Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità.
- Legge regionale 26 gennaio 2009, n. 2. - Norme in materia di sicurezza nella pratica degli sport montani invernali ed estivi e disciplina

dell'attività di volo in zone di montagna.

- Legge regionale 1 dicembre 2008, n. 32. - Provvedimenti urgenti di adeguamento al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’ articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137”.
- Legge regionale 14 ottobre 2008, n. 30. - Norme per la tutela della salute, il risanamento dell’ambiente, la bonifica e lo smaltimento dell’amianto.
- Legge regionale 16 giugno 2008, n. 14. - Norme per la valorizzazione del paesaggio.
- D.G.R. 9 giugno 2008, n. 12-8931. - D.lgs. 152/2006 e s.m.i. “Norme in materia ambientale”. Primi indirizzi operativi per l’applicazione delle procedure in materia di Valutazione ambientale strategica di piani e programmi.
- Legge regionale 23 aprile 2007, n. 9. - Legge finanziaria per l’anno 2007.
- D.C.R. 13 marzo 2007, n. 117-10731. - Piano di Tutela delle Acque.
- Regolamento regionale 11 dicembre 2006, n. 15/R. - Disciplina delle aree di salvaguardia delle acque destinate al consumo umano.
- Legge regionale 7 agosto 2006, n. 31. - Disposizioni di principio per l’autorizzazione alla deroga delle distanze legali lungo le ferrovie in concessione ai sensi dell’articolo 60 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 del 1980.
- Regolamento regionale 2 agosto 2006, n. 8/R. - Attuazione della Legge regionale 16 gennaio 2006, n. 2 “Norme per la valorizzazione delle costruzioni in terra cruda”.
- Regolamento regionale 20 febbraio 2006, n. 1/R. - Disciplina delle acque meteoriche di dilavamento e delle acque di lavaggio di aree esterne.
- Legge regionale 16 gennaio 2006, n. 2. - Norme per la valorizzazione delle costruzioni in terra cruda.
- D.G.R. 5 settembre 2005, n. 16-757. - Legge regionale 3 agosto 2004, n. 19 “Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici. Direttiva tecnica in materia di localizzazione degli impianti radioelettrici, spese per attività istruttorie e di controllo, redazione del regolamento comunale, programmi localizzativi, procedure per il rilascio delle autorizzazioni e del parere tecnico”.
- D.G.R. 14 febbraio 2005, n. 46-14762. - Legge regionale 25 ottobre 2000, n. 52 - art. 3, comma 3, lettera d). Criteri per la redazione della documentazione di clima acustico.
- Legge regionale 3 agosto 2004 n. 19. - Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici.
- Legge regionale 31 maggio 2004, n. 14. - Norme di indirizzo programmatico regionale per la realizzazione e l’ammodernamento della rete distributiva dei carburanti.
- D.G.R. 2 febbraio 2004, n. 9-11616. - Legge regionale 25 ottobre 2000, n. 52 - art. 3, comma 3, lettera c). Criteri per la redazione della documentazione di impatto acustico.
- Circolare del Presidente della Giunta Regionale 9 settembre 2003, n. 5/PET.
- Legge regionale 29 aprile 2003, n. 9 - Norme per il recupero funzionale

dei rustici.

- D.G.R. 1 agosto 2003, n. 20-10187. - Istruzioni per la determinazione dei valori minimi ammissibili delle altezze interne dei locali degli edifici esistenti di vecchia costruzione, oggetto di interventi di recupero edilizio.
- Regolamento regionale 29 luglio 2003, n. 10/R. - Disciplina dei procedimenti di concessione di derivazione di acqua pubblica.
- Legge regionale 7 aprile 2003, n. 6. - Disposizioni in materia di autorizzazione agli scarichi delle acque reflue domestiche e modifiche alla Legge regionale 30 aprile 1996, n. 22 “Ricerca, uso e tutela delle acque sotterranee”.
- Legge regionale 20 ottobre 2000, n. 52. - Disposizioni per la tutela dell’ambiente in materia di inquinamento acustico.
- Legge regionale 7 aprile 2000, n. 43 - Disposizioni per la tutela dell’ambiente in materia di inquinamento atmosferico. Prima attuazione del Piano regionale per il risanamento e la tutela della qualità dell’aria.
- Legge regionale n. 7 aprile 2000, n. 42.- Bonifica e ripristino ambientale dei siti inquinati (articolo 17 del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22, da ultimo modificato dalla legge 9 dicembre 1998, n. 426). Approvazione del Piano regionale di bonifica delle aree inquinate. Abrogazione della Legge regionale 28 agosto 1995, n. 71.
- Legge regionale 12 novembre 1999, n. 28. - Disciplina, sviluppo ed incentivazione del commercio in Piemonte, in attuazione del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114.
- D.C.R. 29 ottobre 1999, n. 563-13414. - Indirizzi generali e criteri di programmazione urbanistica per l’insediamento del commercio al dettaglio in sede fissa, in attuazione del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, come risultante dopo le ultime modifiche intervenute con la deliberazione del Consiglio regionale 20 novembre 2012, n. 191-43016.
- Legge regionale 8 luglio 1999, n. 19. - Norme in materia edilizia e modifiche alla Legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 “Tutela ed uso del suolo”.
- Circolare del Presidente della Giunta Regionale 25 gennaio 1999, n. 1/PET.
- Legge regionale 6 agosto 1998, n. 21 “Norme per il recupero a fini abitativi di sottotetti”.
- Legge regionale 14 dicembre 1998, n. 40. - Disposizioni concernenti la compatibilità ambientale e le procedure di valutazione.
- Legge regionale 30 aprile 1996, n. 22. - Ricerca, uso e tutela delle acque sotterranee.
- Legge regionale 12 luglio 1994, n. 25. - Ricerca e coltivazione di acque minerali e termali.
- Legge regionale 9 agosto 1989, n. 45. - Nuove norme per gli interventi da eseguire in terreni sottoposti a vincolo per scopi idrogeologici - Abrogazione Legge regionale 12 agosto 1981, n. 27.
- Legge regionale 3 aprile 1989, n. 20. - Norme in materia di tutela di beni culturali, ambientali e paesistici.
- Legge regionale 14 luglio 1988, n. 34. - Modifiche ed integrazioni alle norme igienico-sanitarie delle strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere, L.R. 15 aprile 1985, n. 31.
- Legge regionale 12 marzo 1985, n. 19. - Snellimento delle procedure di

cui alla legge 2 febbraio 1974, n. 64 in attuazione della legge 10 dicembre 1981, n. 741.

- Legge regionale 26 aprile 1984, n. 23. - Disciplina delle funzioni regionali inerenti l'impianto di opere elettriche aventi tensioni fino a 150.000 volt.
- Legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56. - Tutela ed uso del suolo.

3. Il Servizio Lavori Pubblici/Manutenzioni

Sede: Comune di San Maurizio d'Opaglio (NO) Piazza I Maggio n. 4

Giorni ed orari di apertura

Martedì e giovedì dalle 9:30 alle 12:45

I cittadini possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: di norma i tempi d'attesa sono brevi e non è necessario prenotare appuntamenti (ma è sempre possibile contattare l'Ufficio per chiedere un appuntamento, che di norma viene accordato nel giro di pochi giorni).

Contatti

Responsabile	Bianchi Geom. Sara
Indirizzo	Piazza I Maggio n. 4
Telefono	0322.967222
Fax	0322.967247

3.1 I servizi resi

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i cittadini possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i cittadini devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi. I Servizi, divisi per ufficio, sono i seguenti:

<i>Cos'è</i>	Il Servizio provvede alla pianificazione, programmazione e coordinamento delle attività relative a lavori pubblici, programma triennale dei lavori pubblici, infrastrutture e delle attività legate al "governo del territorio", mobilità, strade, verde.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione: tutti i cittadini possono presentare proposte per la realizzazione di specifici interventi; ad ogni proposta presentata in fase di pubblicazione dello Schema di Programma Triennale sarà data visibilità e concretezza compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili; ciascun cittadino può esercitare il diritto di accesso per prendere visione del Programma Triennale. • Progettazione: ha come fine fondamentale la realizzazione di un intervento di qualità e tecnicamente valido, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione; chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione del progetto e/o averne copia. • Affidamento e direzione lavori di opere pubbliche: cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere pubbliche sulla base del progetto appositamente redatto ed approvato dall'Amministrazione Comunale; gli interventi possono riguardare la nuova costruzione, l'ampliamento, la ristrutturazione, il risanamento e manutenzione di edifici industriali e civili, di infrastrutture, del demanio stradale, del verde pubblico e del sistema dei parchi nonché di sistemazione idraulica ed idrogeologica di competenza comunale; chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione del progetto e/o averne copia.
<i>Contatti</i>	mail: tecnico@comune.sanmauriziodopaglio.no.it PEC: tecnico@pec.comune.sanmauriziodopaglio.no.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che riedono approfondimenti, di norma al momento. Le istanze di accesso vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica. Il rilascio di documentazione inerente le istanze di accesso comporta l'applicazione di diritti e rimborsi spese
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici

4. Formazione del personale

Il Comune di San Maurizio d'Opaglio ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale affinché, anche nel rapporto con l'Utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce, chiaro e qualitativamente elevato.

Ci si impegna quindi a garantire l'aggiornamento continuo del proprio personale, mediante corsi formativi e mediante l'adesione ad associazioni di categoria di riconosciuto valore che garantiscono adeguato supporto specialistico.

5. Impegni di qualità e Customer satisfaction

Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- Accessibilità;
- Trasparenza;
- Efficacia.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di San Maurizio d'Opaglio.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. ore apertura al pubblico	6 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	Attivazione di servizi on line
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 50% delle risposte entro 10 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Capacità di prestare il servizio come richiesto	Numero reclami relativi al servizio erogato pervenuti per anno solare	< 3

Customer satisfaction

I Servizi Tecnici mostrano attenzione verso il cittadino e individuano nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un questionario di gradimento, in allegato, che ogni utente può compilare.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta:

Molto positivo – Positivo – Negativo – Molto negativo

che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

6. Reclami e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti.

Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, e-mail o p.e.c., all'Ufficio Protocollo del Comune di San Maurizio d'Opaglio

Sede: Piazza I Maggio n. 4 - 28017 San Maurizio d'Opaglio (NO)

Telefono: 0322967222

E-mail: protocollo@comune.sanmauriziodopaglio.no.it

Posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.sanmauriziodopaglio.no.it

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

In caso di presentazione formale, il Dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il Dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

7. Decorrenza ed aggiornamento

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dall'approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE _____**

<p align="center">Età</p> <p><input type="checkbox"/> 16 – 25 <input type="checkbox"/> 26 – 40</p> <p><input type="checkbox"/> 41 – 65 <input type="checkbox"/> oltre</p>	<p align="center">Frequenza di accesso al settore</p> <p><input type="checkbox"/> settimanale <input type="checkbox"/> mensile</p> <p><input type="checkbox"/> saltuaria <input type="checkbox"/> altro</p>
<p align="center">Professione</p> <p><input type="checkbox"/> studente <input type="checkbox"/> libero professionista</p> <p><input type="checkbox"/> lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> pensionato</p> <p><input type="checkbox"/> imprenditore/artigiano/commerciante</p> <p><input type="checkbox"/> altro</p>	<p align="center">Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center">Come valuta la competenza e professionalità degli operatori</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p align="center">Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center">Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p align="center">Facilità di accesso alla struttura</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center">Riservatezza e privacy</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>	<p align="center">Qual è il giudizio complessivo sul settore</p> <p><input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo</p> <p><input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo</p>
<p align="center">Ha qualche suggerimento da fare?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	